ワランティマートクラブ　PC サポートパックサービス規程

会員規約

株式会社ワランティマート（以下「当社」という。）は、会員規約において、会員に関する事項を定め、各会員が申込を行った、ＰＣサポート等の各種サービスを提供するものとします。

第 1 条（会員の定義）

「会員」とは、会員申込みを行い、かつ当社所定の条件を満たす者をいうものとし、当社は当該会員に対し、各種会員サービスを提供するものとする。

第 2 条（会員証の発行）

1. 当社は、会員申込み受領後、遅滞なく会員証を発行するものとする。当社は会員に対し、所定の方法により会員証を引き渡すものとする。ただし当該会員証の発行が行われたとしても、会費を要する各種サービスを別途申込んだ場合において会費の支払いを行っていない会員は、当該サービスの提供に関しては受けられないものとする。なお、会員証の貸借・譲渡は、これを認めない。
2. 会員は、当該会員証を紛失した場合、コールセンターに連絡することにより、会員証の再発行を求めることができるものとする。

第 3 条（報告義務）

会員は、会員申込み後に、登録した氏名または連絡先（電話番号・住所・メールアドレス）に変更があった場合は速やかにコールセンターに連絡しなければならない。また、連絡が為されないため、当社が会員サービスの提供ができない場合、会員であってもサービスの対象外となる場合がある。

第 4 条（会員資格の喪失）

以下の場合、会員は会員資格を喪失するものとする。なお、これと同時に当該会員が申込みを行った有償の各種サービスの提供は終了するものとし、当該会費の返金については、これを行わないものとする。

（1） 不正な行為があった時、または当社に著しい迷惑や損害を与えた時
（2） 暴力団その他の反社会的な組織等に所属若しくは参加する者、またはその他これに類似する者であると発覚した時
（3） 会員が退会を申し出た時
（4） 会員が死亡した時
（5） 会員が申込みを行った有償の各種サービスの会費を期日までに納入しなかった時

PC サポートパックサービス規程

株式会社ワランティマート（以下「当社」という。）は、ワランティマートクラブ会員であって、かつ PC サポートパック（以下「本サービス」という。)に申込みを行った会員(以下「PC サポートパック会員」という。)に対し、第 1 章第 1 条第 1 項に定める本商品に故障が生じた場合、第 2 章第 1 条に定める修理サービス対象範囲内で提供する無償修理サービス（以下「修理サービス」という。）およびパソコントラブル対応サービス（以下「PC サポートサービス」という。）につき、「PC サポートパックサービス規程」（以下「本規程」という。）を定めるものとする。なお、本サービスの申込みおよび PC サポートパック会員の責任については【第 1 章サービスの申込および PC サポートパック会員の責任に関する規程】において、修理サービスについては【第 2 章修理サービス規程】において、ならびに PC サポートサービスについては【第 3 章 PC サポートサービス規程】において規定する。当社は本規程について予告なしに変更する権利を有しているものとし、PC サポートパック会員はそれを予め承諾したものとする。また、当社は業務の遂行上やむを得ない理由があるときは下記コールセンターの番号を変更することがあるものとし、この場合、当社は予めそれを PC サポートパック会員に通知するものとする。なお、本サービスが本サービス期間中解約された場合であっても、解約に伴う会費の返金は行われない。

第 1 章【サービスの申込および PC サポートパック会員の責任に関する規程】

第 1 条（申込の制限）

1. 「本商品」とは、PC サポートパック会員が所有する新品のノート型パソコンまたは据置型パソコンであって、かつその購入金額が税込 500,000 円までのものとする。なお、ノート型パソコンまたは据置型パソコンとはパソコン本体を指すものとし、これら以外の周辺装置、着脱式メモリ、データ、基本ソフト、ソフトウェア、および本商品購入時においてパソコン本体に付属されていなかった追加メモリを含む別売りの部品・装置等を除く。ただし、据置型パソコンについては、パソコン本体およびキーボード、マウスおよびディスプレイが物損修理サービスの対象となるものとする（自然故障修理サービスの対象とはならない。）。
2. 本サービスの申込みは、本商品購入時に限るものとする。

第 2 条（本サービス期間）

1. 本サービスの有効期間（以下「本サービス期間」という。）は、PC サポートパック会員が本商品を購入した日または受領した日のいずれか遅い日より 1 年間とする（ただし、物損修理サービスが効力を有する期間については、第 2 章第 2 条第 1 項に定める期間とする。）。なお、シリアルナンバーの登録（以下「登録」といい、当社指定の方法によるものとする。）は、PC サポートパック会員が本商品の受領日後 2 週間以内に遅滞なく行うものとし、PC サポートパック会員が登録を怠った場合、本サービスの提供は行われないものとする。
2. 本サービス期間の更新の有無については、本サービス期間が終了する日の 1 か月前までに当社が PC サポートパック会員に対して行う本サービス継続の意思確認（当社所定の方法による。）をもって決定するものとする。当該意思確認の際、当社が案内する所定の期日までに次年度の会費の支払を行った PC サポートパック会員については、当社は当該 PC サポートパック会員に本サービス継続の意思があるものとみなし、本サービス期間をさらに 1 年間更新するものとする。また、所定の期日までに次年度の会費の支払を行わなかった PC サポートパック会員については、当社は当該 PC サポートパック会員に本サービス継続の意思が無いものとみなし、本サービス期間の更新は行わない。なお、本サービス更新期間の上限は本サービス開始日より 5 年とする。

第 3 条（会費）

1. 本サービスへの申込みを希望する会員は、PC サポートパック登録申込専用用紙または専用サイトにて各事項を記入の上申し込むものとする。
2. 本サービスの年会費は、本商品 1 台につき、税込 2,760 円とする。
3. 本サービスの初年度の年会費については本商品購入時に支払われるものとし、次年度以降の年会費の支払方法（支払期日を含む）については、本章第 2 条第 2 項に定める本サービス継続の意思確認の際に、当社が PC サポートパック会員に対し案内するものとする。

第 4 条（PC サポートパック会員の責任）

1. PC サポートパック会員は、当社が提供する本サービスに関して、当社または第三者の著作権、商標権その他の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為を行ってはならない。
2. PC サポートパック会員の故意もしくは過失、法令または公序良俗に反する行為、または PC サポートパック会員が会員規約および本規程を守らないことにより、当社が損害を被った場合、当社は当該 PC サポートパック会員に対し、損害賠償を請求することがあるものとする。

第 2 章【修理サービス規程】

物損修理サービス及び自然故障修理サービスを合わせたサービスを「修理サービス」とし、物損修理サービスが効力を有する期間（以下「「物損修理サービス期間」という。）および自然故障修理サービス期間が効力を有する期間（以下「「自然故障修理サービス期間」という。）を合わせた期間を「修理サービス期間」とする。なお、物損修理サービスについては、「物損修理サービス規程」に、自然故障修理サービスについては「自然故障修理サービス規程」において規定するものとする。

【物損修理サービス規程】

第 1 条（物損修理サービス対象範囲）

物損修理サービスは、本商品に破損、破裂、落下、火災、落雷、水漏れ、風災、雪災等の偶然の事故が発生した場合を、その対象範囲とする。

第 2 条（物損修理サービス期間）

1. 物損修理サービス期間は、当社が PC サポートパック会員の登録を確認した日より開始し、PC サポートパック会員が本商品を購入した日または受領した日のいずれか遅い日から 1 年を経過した日に終了する。なお、物損修理サービス期間の更新は行われない。
2. 物損修理サービス期間内において物損修理サービスの回数に制限はないものとする。なお、1 回の修理価格が保証加入者証に記載の修理上限金額を超過する場合については、第 6 条に定めるとおりとする。また、メーカー保証期間内に初期不良等でメーカー及び販売店より代替品が提供された場合でも、物損修理サービス期間は変更されないものとする。

第 3 条（物損修理サービスの内容）
物損修理サービス期間中に、本商品に第 1 条に定める物損修理サービス対象範囲内での故障が生じた場合、PC サポートパック会員はコールセンター（保証加入者証発行時に案内）に遅滞なく修理を依頼することとし、当社は以下の条項に基づいて、物損修理サービスを提供する。ただし、物損修理サービスの際に発生する片道（修理依頼時）の送料、修理依頼にかかる梱包費用、メーカーが定める出張修理対象商品以外の本商品に係る出張料（メーカーが定める出張修理対象商品の場合であっても、メーカーが遠隔地としている離島及び遠隔地の出張料を含む。）及び取付工事費は PC サポートパック会員が別途負担するものとする。
第 4 条（代替品）
1. 物損修理サービスによる 1 回の修理見積価格が保証加入者証に記載の修理上限金額を超過する場合や、修理が不可能な場合（本商品の滅失を含む修理不能な損傷またはメーカーによる部品供給不可等）は、保証加入者証に記載の修理上限金額を上限として当社が指定する同機種または、同等品（メーカー問わず）を代替品として提供することをもって修理に代えるものとする。これにより、物損修理サービスは終了する。なお、本サービスの会費の返金は行わない。
2. 代替品の提供にあたって、PC サポートパック会員は当社に対して機種又は品名その他の指定を行うことはできないものとする。
3. 代替品の提供は商品のみを対象とし、代替品提供の際にかかる脱着費（工事費、材料費および諸経費等を含む。）および廃家電処理（リサイクル法）費用等は対象外とする。※法律の定める費用は別途必要。
第 5 条（物損修理サービスの対象外となる事由）
次の場合は物損修理サービス期間中であっても物損修理サービスの対象とならない。
（1） PC サポートパック会員、その法定代理人、これら何れかの者が故意または重大な過失もしくは法令違反によって生じさせた故障、損傷または損害。
（2） PC サポートパック会員と同一世帯の親族の故意によって生じた損害。
（3） 本商品の自然の消耗もしくは劣化（日常の使用に伴う摩耗、消耗または劣化を含む）または性質による変色、変質、さび、かび、腐敗、腐食、浸食、ひび割れ、はがれ、肌落ちその他類似の事由またはねずみ食いもしくは虫食い等によって生じた損害。
（4） 本商品の付属部品、周辺機器、アクセサリー、ソフトウェア等、本商品以外の商品の故障や相性に起因した故障または損傷。
（5） 本商品の欠陥によって生じた損害。ただし、PC サポートパック会員が相当な注意をもってしても発見しえなかった欠陥によって生じた損害を除く。
（6） 本商品に加工（修理を除く）をほどこした場合、加工着手後に生じた損害。
（7） 戦争（宣戦の有無は問わない。）、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動によって生じた損害。なお暴動とは、群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいう。
（8） 差し押さえ、収用、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害。ただし、損害が火災消防または避難に必要な処置によって生じた損害を除く。
（9） 核燃料物質（使用済燃料を含む。）または核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含む）の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故に随伴して生じた損害。
（10） 本商品に対する修理清掃等の作業中における作業上の過失または技術の稚拙によって生じた損害。ただし、これらの事由によって火災、破裂または爆発が発生した場合を除く。
（11） 偶然な外来の事故に直接起因しない電気的事故または機械的事故によって生じた損害。ただし、これらの事故によって火災、破裂または爆発が発生した場合を除く。
（12） 詐欺または横領によって生じた損害。
（13） 置き忘れ、盗難または紛失によって生じた損害。なお盗難とは、強盗、窃盗またはこれらの未遂をいう。
（14） 台風、暴風雨、豪雨等による洪水、融雪洪水、高潮、土砂崩れ等の水災によって生じた損害。
（15） 地震もしくは噴火またはこれらによる津波によって生じた損害。
（16） 本商品の、真空管、電球、その他これらに類似の管球類に単独に生じた損害
（17） 本商品に生じた汚れ、すり傷、塗料のはがれその他単なる外観の損傷であって本商品の機能に直接関係のない損害
（18） 直接、間接を問わずテロリズムにより本商品に生じた損害
（19） コンピュータ・ウィルスなどで本商品の電子データに生じた物的損傷を伴わない損害
（20） コンピュータ・ソフトウェアが正しく日時認識ができなかったことにより本商品に生じた損害
（21） PC サポートパック会員が第 1 章第 2 条第 1 項に定める登録を怠った場合。
第 6 条（間接損害）
1.次の損害等については物損修理サービスの対象とならないものとする。
（1） 本商品の故障または損傷に起因して他財物（ソフトウェアを含む。）に生じた故障、若しくは損傷等の損害。
（2） 本商品の故障または損傷に起因して、本商品、その他の財物が使用出来なかったことによって生じた損害。
（3） 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む）。
2. 延長保証サービスに関連して当社が負担する損害賠償額の限度額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為、その他請求原因の如何にかかわらず、商品購入金額を上限とするものとする。
第 7 条（製造物責任）
当社は本商品のメーカー、販売者、輸入者、加工業者ではなく、PC サポートパック会員に対して物損修理サービスを提供する企業であり、製造物責任法第 3 条の責に任ずるものではない。
第 8 条（見解相違の場合）
故障並びに損害の認定などについて、当社と PC サポートパック会員等の間で見解の相違が生じた場合、当社は中立的な第三者の意見を求める事ができる。
第 9 条（その他留意点）
記憶装置を持つ商品（パソコン等）のデータに関しては、物損修理サービス対象外としデータの管理等は PC サポートパック会員自身の責任において行うものとする。

【自然故障修理サービス規程】

第 1 条（自然故障修理サービス対象範囲）
自然故障修理サービスは本商品の取扱説明書及び本体貼り付けラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障が生じた場合を、その対象範囲とする。
第 2 条（自然故障修理サービス期間）
自然故障修理サービス期間は、メーカー保証期間終了日の翌日から開始し、本サービス期間終了日に終了する。自然故障修理サービス期間内において自然故障修理サービスの回数に制限はないものとする。なお、1 回の修理価格が保証加入者証に記載の修理上限金額を超過する場合については、第 4 条に定めるとおりとする。また、メーカー保証期間内に初期不良等でメーカー及び販売店より代替品が提供された場合でも、自然故障修理サービス期間は変更されないものとする。
第 3 条（自然故障修理サービスの内容）
自然故障修理サービス期間中に、本商品に第 1 条に定める自然故障修理サービス対象範囲内での故障が生じた場合、PC サポートパック会員はコールセンター（保証加入者証発行時に案内）に遅滞なく修理を依頼することとし、当社はメーカー保証書に記載されている内容及び以下の条項に基づいて、自然故障修理サービスを提供する。ただし、自然故障修理サービスの際に発生する片道（修理依頼時）の送料、修理依頼にかかる梱包費用、メーカーが定める出張修理対象商品以外の本商品に係る出張料（メーカーが定める出張修理対象商品の場合であっても、メーカーが遠隔地としている離島及び遠隔地の出張料を含む。）及び取付工事費は PC サポートパック会員が別途負担するものとする。
第 4 条（代替品）
1. 自然故障修理サービスによる 1 回の修理価格が保証加入者証に記載の修理上限金額を超過する場合や、修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給不可等）は、保証加入者証に記載の修理上限金額を上限として当社が指定する同機種または、同等品（メーカー問わず）を代替品として提供することをもって修理に代えるものとする。これにより、自然故障修理サービスは終了する。なお、本サービスの会費の返金は行わない。
2. 代替品の提供にあたって、PC サポートパック会員は当社に対して機種又は品名その他の指定を行うことはできないものとする。
3. 代替品の提供は商品のみを対象とし、代替品提供の際にかかる脱着費（工事費、材料費および諸経費等を含む。）および廃家電処理（リサイクル法）費用等は対象外とする。※法律の定める費用は別途必要。

第 5 条（自然故障修理サービスの対象外となる事由）
次の場合は自然故障修理サービス期間中であっても自然故障修理サービスの対象とならない。
（1） ハードディスク等の記憶媒体の不良に起因して起こるデータ破壊及び復元。
（2） 記憶装置を持つ商品（パソコン、HDDDVD レコーダー等）のデータ、データの復元及び手配等にかかる一切の費用。
（3） 当社以外で修理を依頼された場合。
（4） 保証加入者証に記載された会員 ID の情報と連絡先及び修理依頼商品に相違がある場合。
（5） 本商品を譲渡または販売し、名義及び使用人が変更になった場合。
（6） 本商品の部品交換を伴わない調整及び手直し修理（清掃、リカバリー、設定等）の範囲に該当する場合。
（7） バッテリー等メーカーの定める消耗品の交換である場合。
（8） 本商品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む）。
（9） 通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に該当するもの。
（10） 本商品の付属部品、周辺機器、アクセサリー、ソフトウェア等、本商品以外の商品の故障や相性に起因した故障または損傷。
（11） お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた、本商品の故障または損傷。
（12） 一般家庭用以外（例えば、業務用、車両や船舶への搭載）での使用によって生じた故障、傷、錆、カビ等。
（13） 直接的、間接的に関わらず、次に上げる事由によって生じた本商品の故障、傷、錆、カビまたは損傷。
① 増設機器、周辺機器、ソフトウェアとの相性により正常動作しない場合。
② 使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用）、維持・管理（メーカーが定める定期的清掃等含む）の不備または改造。
③ 虫食い、ねずみ食い、変質・変色・その他類似の事由。
④ 落下、衝撃、水濡れ、電池漏洩による場合。
⑤ 火災・落雷・爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。
⑥ 地震、津波、噴火、地殻変動、地盤沈下、水害、風害、その他天災ならびにガス害、塩害、公害および異常電圧に起因する故障または損害。
⑦ 盗難、置き忘れまたは紛失による場合。
⑧ 核燃料物質（使用済燃料を含む。以下も同様）若しくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂成物を含む）の放射性や爆発性、その他の有害な特性またはこれらの特性による事故。
⑨ 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変又は暴動（群衆または多数の者の集団によって著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態）。
（14） 本商品のメーカーがリコール宣言を行った後のリコールの原因となった部位にかかる本商品の修理。
（15） 修理のご依頼が、自然故障修理サービス期間の末日後になされた場合。
（16） 日本国外から修理の依頼がなされた場合。
（17） 本商品の修理を依頼された際、故障内容が再現しない場合、または本保証の対象外の原因による故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、物流費用、修理見積費用及び諸経費。
（18） PC サポートパック会員が第 1 章第 2 条第 1 項に定める登録を怠った場合。

第 6 条（間接損害）
1.次の損害等については自然故障修理サービスの対象とならないものとする。
（1） 本商品の故障または損傷に起因して他財物（ソフトウェアを含む。）に生じた故障、若しくは損傷等の損害。
（2） 本商品の故障または損傷に起因して、本商品、その他の財物が使用出来なかったことによって生じた損害。
（3） 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む）。
2. 延長保証サービスに関連して当社が負担する損害賠償額の限度額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為、その他請求原因の如何にかかわらず、商品購入金額を上限とするものとする。

第 7 条（製造物責任）
当社は本商品のメーカー、販売者、輸入者、加工業者ではなく、PC サポートパック会員に対して自然故障修理サービスを提供する企業であり、製造物責任法第 3 条の責に任ずるものではない。

第 8 条（見解相違の場合）
故障および損害の認定などについて、当社と PC サポートパック会員等の間で見解の相違が生じた場合、当社は中立的な第三者の意見を求める事ができる。

第 9 条（その他留意点）
記憶装置を持つ商品（パソコン等）のデータに関しては、自然故障修理サービス対象外としデータの管理等は PC サポートパック会員自身の責任において行うものとする。

第 3 章【PC サポートサービス規程】

第 1 条（PC サポートサービスの内容）
1. PC サポートサービスは、PC サポートパック会員に対し、電話、リモートサポートによりパソコンまたはインターネットの技術的サポートを提供するサービスとし、サポート範囲は、別紙「対応範囲」に定めるものとする。なお、出張による各種サービスは別途定める会員特別価格による有償サポートサービスとする。
2. PC サポートサービスの提供地域は、日本国内に限るものとする。

第 2 条（PC サポートサービス期間）
PC サポートサービスが効力を有する期間（以下、「PC サポートサービス期間」という。）は、本サービス期間に準ずるものとする。

第 3 条（PC サポートサービスの依頼）
1. PC サポートパック会員が PC サポートサービスを希望する場合は、コールセンター（保証加入者証発行時に案内）に PC サポートサービスの利用を要請することとする。なお、PC サポートサービス期間内において、PC サポートサービスの回数に制限はないものとする。
2. 前項に定める PC サポートサービス利用の要請が行われた場合、当社は PC サポートパック会員に対し、保証加入者証に記載された会員 ID およびサービス ID の確認を求めるものとする。

第 4 条（知的財産権の帰属）
1. PC サポートサービスにかかるすべての知的財産権その他一切の権利は、当社または当社への情報提供者もしくは製品製造元等に帰属する。
2. PC サポートパック会員は、前項の権利を侵害することなく、PC サポートサービスを利用することを保証するものとする。

第 5 条（PC サポートサービスの中断）
1. 当社は、次のいずれかに該当する場合、PC サポートパック会員に事前に通知することなく、PC サポートサービスの一部または全部を中断することがあるものとする。
（1） システムの保守を定期的に、または緊急に行う場合。
（2） 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、あるいは戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、PC サポートサービスの提供が困難な場合。
（3） 運用上、あるいは技術上当社が PC サポートサービスの中断が必要であるか、または不測の事態により当社が PC サポートサービスの提供が困難と判断した場合。
2. 当社は、前項各号の場合以外の当社の責めに帰すべからざる事由により、PC サポートサービス提供の遅延または中断等が発生した場合でも、これに起因する PC サポートパック会員または第三者が被った損害について、一切の責任を負わないものとする。

第 6 条（PC サポートサービス提供の停止）
当社は、PC サポートパック会員が次のいずれかの事由に該当する場合、事前の通知または催告をすることなく PC サポートサービス提供を停止することができるものとする。
（1） 当社が提供する情報を当社の承諾なく改変した場合。
（2） 手段を問わず、PC サポートサービスの運営を妨害した場合。
（3） 会員規約または PC サポートサービス規程のいずれかの条項に違反した場合。

（4）PC サポートサービスの利用にあたり、不適切であると当社が判断した場合。

第 7 条（免責事項）

1. PC サポートサービスは、第 1 条に定めるサポートを行うものであり、PC サポートパック会員に対し一定の目的を達することを保証するものではなく、また当該サポートの正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものでもない。
2. PC サポートサービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、PC サポートサービスを通して登録、提供もしくは収集された PC サポートパック会員および利用者の情報の消失、その他 PC サポートサービスに関連して発生した PC サポートパック会員の損害について、当社は PC サポートサービス規程にて明示的に定める以外一切の責任を負わないものとする。
3. 当社は、PC サポートサービスの利用または PC サポートサービス規程に関連して不可抗力または当社の責めに帰すべからざる事由により発生した PC サポートパック会員の損害に対し、いかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償をする義務はないものとする。
4. 当社は、PC サポートサービスの提供にあたり、PC サポートパック会員のパソコンまたは機器等に保存されているデータの喪失・棄損・改変等について保証しない。PC サポートパック会員は、PC サポートサービスの提供を受けるに当たり、パソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとする。
5. 次の内容が PC サポートサービス対応中に判明した場合、当社は対応を行わず作業を終了する場合があるものとする。
   （1）対象以外の機器が対応に含まれる場合。
   （2）違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
   （3）パソコンおよび機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
   （4）パソコンおよび機器が改造されている場合。
   （5）機器およびソフトウェアでパスワードが働いており、PC サポートパック会員によりパスワード解除できない場合。
6. PC サポートサービスは、メーカー、ベンダーおよびサービス提供事業者が提供する正規のサポートを代行するサービスではないことを PC サポートパック会員は予め承諾するものとする。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ベンダー、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して PC サポートパック会員自身で直接問合せすることを依頼するにとどまる場合があるものとする。
7. 当社は、オペレーターの説明に基づいて PC サポートパック会員が実施したリモートサポートの内容について保証するものではない。
8. 当社は、オペレーターの説明に基づいて PC サポートパック会員が実施したリモートサポートに伴い生じる PC サポートパック会員の損害について、一切の責任を負わないものとする。
9. PC サポートパック会員が PC サポートサービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、PC サポートパック会員は自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとする。
10. 当社は、第 5 条、第 6 条により PC サポートサービスの利用中断、利用停止ならびに PC サポートサービスの提供の終了に伴い生じる PC サポートパック会員の損害について、一切の責任を負わないものとする。
11. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害は、PC サポートサービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負わないものとする。なお、サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいう。

第 8 条（電話、リモートサービスの提供条件）

1. 当社が PC サポートパック会員に PC サポートサービスを提供するにあたり、次の条件を満たすものとする。
   （1）PC サポートパック会員が第 1 章第 2 条第 1 項に定める登録を行っていること。
   （2）PC サポートパック会員による PC サポートサービスの利用の要請であること。
   （3）PC サポートサービスの利用は、PC サポートパック会員個人の利用に限り、法人は対象外とすること。
   （4）PC サポートサービスは日本語での提供とすること。
   （5）PC サポートサービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規ライセンス、プロダクト ID、保証加入者証に記載された会員 ID、サービス ID やパスワードの設定情報が用意されていること。
   （6）PC サポートサービスの実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、PC サポートパック会員のパソコンや機器へのインストールを承諾すること。
2. 当社は、PC サポートパック会員がリモートサポートの利用を要請する場合には、前項に定める条件に加え、次の条件を満たすものとする。
   （1）リモートサポートの提供を受ける PC サポートパック会員のパソコン等が使用可能な状態になっていること。
   （2）PC サポートパック会員は、リモートサポートの提供を受けるパソコン等にリモートサポートの提供に必要なソフトウェア等（以下「本ソフト」という。）のインストールを承諾すること。
   （3）PC サポートパック会員は、本ソフトをインストール後、オペレーターの遠隔操作を承諾すること。
   （4）PC サポートパック会員が必要に応じてオペレーターの指示に基づき操作を実施すること。

2014 年 4 月 1 日改訂

【修理サービスの依頼はこちら】
株式会社ワランティマート　コールセンター
TEL：　0800-888-0110
メールアドレス：　info@warranty.co.jp

【PC サポートサービスの依頼はこちら】
教えて！ホットライン　コールセンター
TEL：0570-048-104
（IP 電話・PHS からの場合：022-774-7099）
（営業日：365 日　受付時間：9：00～21：00）
※メンテナンスにより休止する時間があるものとする。